

# 保险服务登上“指尖”舞台 投保容易理赔也不难

讲述人:刘先生 年龄:40岁 职业:学校后勤处员工

“我是个驾龄快20年的老司机,打过交道的保险公司有好几家,我感触最深的是近年来保险公司的理赔方式变得越来越人性化。就拿车辆发生剐蹭这样的小事儿来说吧,车辆出险后,最早是等待保险公司查勘员跑到现场定损,再到后来双方协商走快速理赔中心,再到如今通过手机自助线上理赔,不难看出,‘变化’是一个不争的事实。对于车主而言,‘互联网+保险’的广泛应用,给保险理赔带来了新变革,‘足不出户,简易理赔’服务给客户带来了新体验。”  
郑报融媒记者 倪子



## 互联网保险尚需“融合”

保监会公开数据显示,2016年共有117家保险机构开展互联网保险业务,实现签单保费2347.97亿元。2016年新增互联网保险保单61.65亿件,占全部新增保单件数的64.59%。正是因为看到了互联网保险在未来的发展潜力,一些传统保险企业,乃至一些互联网巨头也在向这方面转型,并由此产生了多种经营模式。大致可概括为以下四种模式:

第一种模式是险企与互联网巨头合作。2016年6月7日,太保产险与百度鹏寰资产签署了相关发起人协议,开创了“互联网+车险”的新模式。中国太保获得百度的流量与互联网技术经验,百度获得中国太保经营保险的经验与品牌效应,双方实现共赢。

第二种模式是传统保险企业另成立互联网保险公司,如泰康在线。2015年11月,泰康在线正式挂牌成立,这是行业内第二家正式开业的专业互联网保险公司,也是第一家由传统保险公司创立的互联网保险公司。

第三种模式是由互联网巨头牵头建立互联网保险公司。2013年,阿里、腾讯联手中国平安设立国内首家互联网保险公司——众安在线,标志着互联网公司正式进军保险。与此同时,京东、东方财富等互联网企业也通过投资,参与设立保险或保险代理公司。

第四种模式就是以平安人寿为代表的自建平台模式。平安人寿旗下“平安金管家”APP是融合了平安人寿科技和产品实力的“类淘宝”平台型APP,采用线上线下相结合的O2O模式,连接商户和代理人两大平台伙伴,通过平台接入第三方产品以服务于满足客户需求。

业内人士预测,未来,中国互联网保险将进入深度发展期,而随着当下中国在移动端O2O业务爆发式的增长,饮食、娱乐、物流、金融等多个行业客户需求都出现井喷,针对用户需求的定制化产品势必将成为主流,平台模式的优势也将更为明显。

## 保单从纸质到e时代

提及保险行业,你还停留在“条款看不懂”“保险理赔难”“服务体验差”等固有印象中吗?事实上,随着移动客户端的广泛应用,这些问题已经得到了很好的解决。不少保险公司实现了将“保险柜台”搬上手机,让用户通过一部手机就能完成从投保到理赔的过程。不只让快速理赔成为可能,还优化了用户服务体验。

郭女士是某大型产险公司客服柜面主管,谈起这些年车险理赔方式的变迁,她感触颇深:“传统的保险理赔过程中,保险公司首先会安排查勘员核定损失,客户将事故处理完毕后,还要将资料提交到保险公司进行审核。保险公司根据客户提供的资料进行人工审核,决定是否理赔及理赔金额。所以,传统车险理赔方式基本谈不上‘用户体验’。”至今,郭女士还记得理赔高峰期时,摆在桌子上的厚厚一摞理赔资料。

随着互联网大潮汹涌而来,车险理赔模式不断革新。郭女士说:“现在车辆发生保险事故后,客户通过手机与保险公司取得联系,自己完成事故照片的拍摄和上传工作。”保险公司根据照片反馈的损失大小,安排后续的处理方案。只要案情简单、损失明确,从客户出险报案到赔款支付完成,整个过程可以在几分钟内完成。烦琐的理赔程序、各种纸质资料逐渐电子化,这在过去是不可想象的。

## 手机APP 实现自助理赔

随着人们保险意识的增强,购买保险已成为一大潮流趋势。而保险理赔又是这一趋势的重要环节。只有做好保险理赔工作,才能促进保险业长期健康发展。如今,智能手机、APP、微信等工具日益强大,小小一台手机,也能帮助险企提高车险理赔效率了。

上周,新手张先生早上开车从陇海高架自西向东行驶。由于当天阳光强烈,加上张先生跟车有点近,一不留神追尾了前方的一辆私家车,还好碰撞的情况并不严重。

“真不好意思,是我的全责,我现在就通过手机给保险公司申请理赔。”说完,张先生便拿出手机,登录他投保的平安产险好车主APP。张先生报案的同时,软件将他的注册信息自动提交,快速完成报案。下一步该做什么?看现场、定损失还是送材料,软件会把每一步都清楚罗列出来。不到5分钟,张先生便完成了报案、定损、理赔等一系列环节。既节省了时间,又避免了停在路边发生二次事故的风险。

除了平安产险,人保财险的投保车主则可以下载“掌上人保”APP,在发生不涉及人伤、第三方物损的单、双方车辆损失事故,事故车辆可以正常行驶的情况下,通过手机上安装的电子查勘员系统的指引对事故现场进行拍照,并将照片上传给人保财险公司后即可撤离事故现场,省去现场等待保险公司理赔人员的不便。然后在保险公司的引导下,约定定损时间、地点,对事故车辆进行损失确定。人保财险VIP客户还可通过在自己手机上安装的“电子理赔员系统”,自助完成小额车损案件快捷理赔。

## 我省商业保险实现直赔

除了技术创新运用带来的理赔进程加速,部分保险公司和保险产品还在简化服务流程和环节上“动起了脑筋”。

比如,中意人寿对于团险客户中的VIP被保险人,联合第三方医疗机构给予这些VIP被保险人“直付医疗卡”。消费者只要持有这张直付卡去指定医院看病,就不用携带社保卡或现金支付,所产生的医疗费用直接由保险公司与医院、第三方机构等结算,等于省却了一道“事后申请索赔”的环节。

泰康人寿则打造了一套“健保通”系统,通过与协议医院的医疗系统对接,从客户住院时便开始调查核实等手续;出院时,泰康人寿应赔付的医疗费用将从院方账单中直接扣除,客户只需支付剩余的医疗费用,从而实现出院即理赔的零等待服务。对客户而言,“健保通”服务缩短了理赔时间,缓解了一部分经济压力。

4月27日,平安医疗携手郑州市中心医院、平安人寿举行启动仪式,宣布商业保险直赔平台正式上线,标志着商业保险直赔模式在我省首次实现。通过商业保险直赔,患者可实现住院费用一站式结算,患者出院时就可获得理赔,有效减少了患者诊疗的经济压力。

业内人士表示,商业保险实时结算是“保险+医疗”模式的第一步,未来可通过互联网医疗+综合金融的服务模式,使商业保险结合互联网技术以及大数据、云计算等手段,在医疗改革中发挥更加重要的作用,提升社会医疗综合能力。随着信息技术的不断创新和服务流程的不断完善,以及激烈市场竞争环境下带来的各种创新,相信保险理赔会更可靠、更便捷、更高效。